

## **RTL+ Active**

### **Leírás, használati, igénybevételi feltételek, integráció, technikai specifikáció**

A jelen melléklet a Lekérhető Médiaszolgáltatásokkal kapcsolatos egyéb feltételeket tartalmazza. A jelen melléklet elválaszthatatlan része a Médiaszolgáltató és a Műsorterjesztő között létrejött Megállapodásnak, az itt nem szabályozott kérdésekben a Megállapodásban foglaltak az irányadók. A nagybetűs fogalmak jelentése megegyezik a Megállapodásban meghatározott fogalmak jelentésével.

#### **1. AZ RTL+ HASZNÁLATA, IGÉNYBEVÉTELE**

Az Előfizetők a MŰSORTERJESZTŐTŐL kapott aktiváló link vagy kód segítségével igazolják az RTL+ Active használatára vonatkozó jogosultságukat és ezek segítségével további díjfizetés nélkül tudják igénybe venni a szolgáltatást.

Az Előfizetőnek az első igénybevétel előtt párosítania kell az RTL+ fiókját a MŰSORTERJESZTŐ felhasználói fiókjával, amely a kód beírásával vagy linkre való kattintással lehetséges. A fiókok párosítását követően az Előfizető regisztrálni köteles az RTL+ médiaszolgáltatásba a kért adatok megadásával (ez a Megállapodás létrejöttének időpontjában az internetes vagy mobil applikációs felületen történik), ahol el kell fogadnia az RTL+ felhasználási feltételeit és adatkezelési tájékoztatóját.

A regisztrációt/belépést követően az Előfizető RTL+ felhasználónak minősül, és irányadók rá az RTL+ felhasználási feltételei, adatvédelmi és egyéb szabályzatai.

Kód vagy link aktiváció nélkül az Előfizető az RTL+ Light elnevezésű, ingyenesen elérhető lekérhető médiaszolgáltatás felhasználójának minősül, de az RTL+ Active és RTL+ Prémium vagy a későbbiekben az RTL+ Standard szolgáltatásait nem jogosult igénybe venni.

Amennyiben az Előfizető rendelkezik a MŰSORTERJESZTŐTŐL függetlenül igénybe vett RTL+ szolgáltatással, azt nem jogosult bevonni a MŰSORTERJESZTŐ szolgáltatásába, hanem azt le kell mondania és a fenti módokon újra kell regisztrálnia.

#### **2. INTEGRÁCIÓ**

##### **2.1 Direkt integráció**

MŰSORTERJESZTŐ API-n keresztül lekérhető kódok vagy ESM (External Subscription Management) rendszer igénybevételével biztosítja az Előfizetők részére a jogosultság szerinti RTL+ csomaghoz való hozzáférést.

##### *2.1. Kódlekérés API-n keresztül*

- A MŰSORTERJESZTŐ egy API-n keresztül lekéri a szükséges mennyiségű kódot a MÉDIASZOLGÁLTATÓTÓL.
- A MÉDIASZOLGÁLTATÓ egy API-n keresztül küldi meg a MŰSORTERJESZTŐNEK a kért mennyiségű kódot (offer/tier, kuponok száma, kuponok érvényességi ideje, kuponok generálási ideje, beváltási ablak információk megadásával). Felek rögzítik és a MŰSORTERJESZTŐ tudomásul veszi, hogy a kódokat a MÉDIASZOLGÁLTATÓ a MŰSORTERJESZTŐ általi írásbeli igénylés kézhezvételét követő legalább 30 napos határidővel tudja biztosítani.
- A MŰSORTERJESZTŐ a kódot igazoltan és hitelt érdemlően átadja az RTL+ vételére a Megállapodás alapján jogosulttá váló Előfizetőjének. A

MÉDIASZOLGÁLTATÓ kizárja a felelősségét a kódok Előfizetőknek való átadásával kapcsolatban.

- MŰSORTERJESZTŐ a deaktiválendő kódokat szintén API-n keresztül tudja deaktiválni.

## 2.2 – Médiaszolgáltató által közvetlenül biztosított kuponok - Közvetlen kódlekérés

- A MÉDIASZOLGÁLTATÓ köteles az RTL+ Active Előfizetők általi igénybe vételéhez, használatához szükséges számú kódot a MŰSORTERJESZTŐNEK biztosítani (annyi kód ahány Előfizetőt a MŰSORTERJESZTŐ előzetesen lejelentett a MÉDIASZOLGÁLTATÓ felé, mint az RTL+ Active vételére a Megállapodás alapján jogosulttá váló Előfizetőt + legfeljebb ezen mennyiség 20%-a az esetleges lemondások, újraaktiválások vagy új előfizetők kezelése érdekében azzal, hogy a MŰSORTERJESZTŐ nem rendelkezhet több aktív kóddal, mint ahány RTL+ Active vételére a Megállapodás alapján jogosult Előfizetője van.).
- MŰSORTERJESZTŐ a szükséges mennyiségű kódot írásban köteles a MÉDIASZOLGÁLTATÓTól igényelni. Felek rögzítik és a MŰSORTERJESZTŐ tudomásul veszi, hogy a kódokat a MÉDIASZOLGÁLTATÓ a MŰSORTERJESZTŐ általi írásbeli igénylés kézhezvételét követő legalább 30 napos határidővel tudja biztosítani.
- A MÉDIASZOLGÁLTATÓ kizárja a felelősségét a kódok Előfizetőknek való átadásával kapcsolatban. A MŰSORTERJESZTŐ a kódok Előfizetők részére való átadását köteles a MÉDIASZOLGÁLTATÓ felé hitelt érdemlően igazolni.
- Amennyiben egy adott Előfizető MŰSORTERJESZTŐVEL kötött előfizetői szerződése megszűnik, úgy erről a MŰSORTERJESZTŐ írásban köteles a MÉDIASZOLGÁLTATÓT haladéktalanul, de legkésőbb a megszűnést követő 5 munkanapon belül írásban értesíteni annak érdekében, hogy a MÉDIASZOLGÁLTATÓ az Előfizető hozzáférési kódját deaktiválja. Az értesítésért, illetve elmaradásának jogkövetkezményeiért kizárólag a MŰSORTERJESZTŐ felelős, a MÉDIASZOLGÁLTATÓ e körben a felelősségét kizárja.

## 3. Üzemeltetés, karbantartás, ügyelet

A MÉDIASZOLGÁLTATÓ vállalja, hogy minden szükséges és lehetséges erőfeszítést és cselekményt megtesz annak érdekében, hogy a Lekérhető Médiaszolgáltatások minden olyan hibáját a lehető legrövidebb időn belül elhárítsa, amely a felelősségi körébe tartozik.

Médiaszolgáltató az alábbi meghibásodások elhárítását vállalja:

- rtlplusz.hu vagy az RTL+ alkalmazás teljes elérhetetlensége;
- Az RTL+-on videók lejátszásakor fellépő hiba, melyet a lejátszó hibaüzenettel jelez;
- Videók lejátszása közben fellépő kép- vagy hanghiba, amennyiben a hiba reprodukálható;
- Hiányzó videó egy adott platformon, amennyiben az adott videó másik platformon (pl android rendszer, ios rendszer, internetböngészőben megnyitott rtlplusz.hu) elérhető;
- Regisztráció/belépés funkció működésképtelensége;
- Az RTL+ egyes belső funkcióinak működésképtelensége (pl. kereső nem működik, kedvenc műsorok nem állíthatók be);

- RTL+ aktiválás nem működik érvényes, még fel nem használt aktiválókóddal vagy linkkel.

A harmadik felek által nyújtott szolgáltatás hibájáért MÉDIASZOLGÁLTATÓ semmilyen felelősséget nem vállal. MÉDIASZOLGÁLTATÓ különösen nem felelős az alábbi meghibásodásokért (nem kimerítő felsorolás):

- A végfelhasználó/RTL+ Előfizető internet és/vagy mobilszolgáltatója által okozott kimaradás, hiba, elégtelenség;
- A nem támogatott végfelhasználó/előfizető eszközök és/vagy alkalmazások hibája, elégtelensége, alkalmatlansága, ide értve a végberendezések / eszközök csatlakozási hibáit, alkalmatlanságát is;
- A szolgáltatás során felmerülő olyan hiba, amely egyébként a végfelhasználó / RTL+ Előfizető hibájából következett be;
- Az Előfizető készülékén ejtett, gyártó által megtiltott módosítások miatti kiesés;
- A MÉDIASZOLGÁLTATÓ számára felhőszolgáltatást nyújtó vállalat (Amazon) szolgáltatásában fellépő hiba, amennyiben az az összes cloud data centert érinti, melyen a MÉDIASZOLGÁLTATÓ szolgáltatásai futnak;
- A Lekérhető Médiaszolgáltatás regisztrációja, aktiválása körében lévő hiba vagy elégtelenség, amennyiben az a Megállapodás keretei között nem a MÉDIASZOLGÁLTATÓ felelősségi körébe esik;
- A szolgáltatáshoz való további hozzáférés megtagadása olyan esetekben, amelyek abból erednek, hogy az Előfizető jogosulatlanul veszi igénybe a szolgáltatást és/vagy az igénybevétel feltételeit megkerüli;
- Romboló alkalmazások vagy programok miatti hiba (például: vírusok, férgek, makrók vagy hacker tevékenységek);
- Vis maior esemény miatti hiba .

Amennyiben a szolgáltatás során olyan hiba merül fel, amely a MÉDIASZOLGÁLTATÓ érdekében eljáró harmadik felek által nyújtott szolgáltatás hibájából következik be, úgy a MÉDIASZOLGÁLTATÓ azért felel, hogy a tudomásszerzést követően minden tőle telhetőt megtegyen a hiba elhárításának elősegítése érdekében

A nem támogatott eszközön (ideértve a nem támogatott kompatibilitását és interoperabilitás miatt fellépő problémákat alkalmazások tekintetében is) fellépő hibák nem tekintendők meghibásodásnak, hibának. Ugyanígy minősülnek a nem megengedett számú eszközhasználatlal érintett eszközökkel, a jogosulatlan igénybevétellel azzal, hogy a lekérési korlátok kijátszásával használt szolgáltatás hozzáférése letiltásra kerül.

### **Meghibásodások osztályozása**

Miután MŰSORTERJESZTŐ a MÉDIASZOLGÁLTATÓ felé lejelent egy meghibásodást, MÉDIASZOLGÁLTATÓ meghatározza a hiba kritikusságát az alábbi szabályok szerint:

**Prio 1 (kritikus):** A szolgáltatás teljes vagy jelentős részleges kiesése, amely megkerülő megoldás nélkül a végfelhasználók jelentős részét érinti.

**Prio 2 (jelentős):** A rendszer olyan szintű meghibásodása, ahol egyes videók lejátszásának működése leáll, kizárólag olyan videók esetén, amelyek a hiba jelentkezése előtti 24 órában váltak elérhetővé az RTL+ szolgáltatásban.

**Prio 3 (alacsony-közepes):** A rendszer olyan szintű meghibásodása, ahol a támogatott eszközökön nem-kritikus funkciók (pl. keresőmotor) működése a leáll (1), egyes funkciók működésében korlátozás áll fenn (2), a normál működéshez képest design/megjelenésbeli különbségek lépnek fel (3), vagy általános használati kérdés merül fel MŰSORTERJESZTŐ részéről (4).

### **Vállalási idők**

Ezen fejezet célja a MÉDIASZOLGÁLTATÓ által vállalt szolgáltatások, valamint az egyes hibák elhárítási idejének meghatározása

**Hiba lejelentésének ideje:** A hiba lejelentési idejének MÉDIASZOLGÁLTATÓ azt az időpontot tekinti, amikor MŰSORTERJESZTŐ a hibát felé írásban jelzi a Hibabejelentésre lent megadott e-mail címen.

**Hiba elhárításának ideje:** A hiba elhárítási ideje az az időpont, amikor MÉDIASZOLGÁLTATÓ írásban értesíti MŰSORTERJESZTŐT a hiba végleges elhárításáról, a MŰSORTERJESZTŐ által a Megállapodás Egyedi Szerződéses Feltételek 13. pontjában megadott e-mail elérhetőségen.

**Reakcióidő:** A reakcióidő a hiba bejelentésének időpontjától a MÉDIASZOLGÁLTATÓNAK a hibajegy felvételéről szóló írásbeli értesítéséig eltelt idő. A jelen pont szerinti írásbeli értesítésnek minősül a lent meghatározott e-mailcímről a küldő e-mailcíme visszaküldött automatikus válaszüzenet, a bejelentés felvételéről.

**Orvoslási idő:** Az az időpont, amikor a MÉDIASZOLGÁLTATÓ a fennálló hiba hatásának csökkentése vagy megszüntetése érdekében átmeneti intézkedést vezet be (pl. megkerülő megoldás alkalmazása, konfiguráció módosítása, korábbi stabil verzió visszaállítása), annak érdekében, hogy a szolgáltatás a végleges megoldásig használható legyen.

**Megoldási idő:** Megoldási idő az az időpont, amikor egy hiba tényleges és végleges elhárítása megtörténik. MÉDIASZOLGÁLTATÓ a megoldásról a MŰSORTERJESZTŐT a tőle elvárható leghamarabbi időpontban írásban értesíti, azonban a Megoldási idő nem minden esetben egyezik meg Műsorterjesztő írásbeli értesítésével a hiba elhárításáról.

**Munkanap:** Hétfőtől péntekig, kivéve a magyar és a francia munkaszüneti napok

**Munkaidő:** Munkanapokon 09:00-17:00 óráig

**Médiaszolgáltató a meghibásodások fent megjelölt kategóriája kapcsán az alábbi határidőket vállalja a bejelentés beérkezésétől számítva:**

| Prioritás | Reakcióidő        | Orvoslási idő      | Megoldási idő                                                                |
|-----------|-------------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| Prio 1    | 2 óra             | 8 órán belül       | 4 hét<br>(Hibabejelentéstől számított első munkanapot követő 28. Nap végéig) |
| Prio 2    | 4 óra             | 3 munkanapon belül | 8 hét<br>(Hibabejelentéstől számított első munkanapot követő 56. Nap végéig) |
| Prio 3    | 8 munkaórán belül | 7 munkanapon belül | orvoslási időt követő platform élesítés                                      |

### Hibabejelentés

| Név                                   | Kontakt                                                                                                                        | Elérhetőség                                                                   |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| Digital Operations – Customer Service | <ul style="list-style-type: none"><li>ugyfelszolgalat@rtl.hu</li><li>kozonszolgaltat@rtl.hu</li><li>help@rtlplusz.hu</li></ul> | Munkanapokon: 08:00 - 20:00<br>Szombat, vasárnap és ünnepnapok: 10:00 - 18:00 |

|                                                                     |                                                                     |                              |
|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|------------------------------|
|                                                                     |                                                                     | UEFA meccsnapon: 08:00-23:00 |
| Distribution<br>(Prio1 hiba esetén, ha terjesztési hibáról van szó) | <ul style="list-style-type: none"> <li>terjesztes@rtl.hu</li> </ul> | Munkanapokon: 09:00 - 17:00  |